

## CODIGO DE BUEN GOBIERNO Y ETICA

## CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA-COMFIAR

Aprobado en reunión del consejo directivo de fecha 21 de diciembre de 2015, según acta no. 420 de la misma fecha

- **ARAUCA** Sede Administrativa Calle 22 N° 16-51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725
- **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 -49 Tel. (7) 883 5852
- **TAME** Calle 16 No. 12-42 Tel. (7) 888 5618
- **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2055

CONTENIDO

PRESENTACION Y OBJETIVO.....	1
<b>SECCIÓN I: DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>1</b>
1. DEFINICIÓN .....	1
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	1
TÍTULO I: IDENTIFICACIÓN DE LA CORPORACIÓN .....	2
1. NATURALEZA.....	2
2. OBJETO SOCIAL.....	2
TÍTULO II: MARCO DE ACTUACIÓN .....	2
CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO .....	2
1. MISIÓN.....	2
2. VISIÓN.....	2
<b>SECCIÓN II: BUEN GOBIERNO CORPORATIVO .....</b>	<b>3</b>
TÍTULO PRELIMINAR .....	3
DISPOSICIONES GENERALES.....	3
TÍTULO II: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	3
CAPÍTULO I: ORGANIGRAMA.....	3
<b>TITULO III: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>4</b>
CAPÍTULO II: MAXIMA AUTORIDAD DE DIRECCIÓN .....	4

1. ASAMBLEA GENERAL DE AFILIADOS.....4

**CAPITULO III: MAXIMO AUTORIDAD EJECUTIVA .....4**

1. CONSEJO DIRECTIVO.....4- 5

1.1. Responsabilidad de los miembros del Consejo Directivo..... 5

**CAPITULO IV. REPRESENTACIÓN LEGAL Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.**

1. DIRECTOR (A) ADMINISTRATIVO (A) .....5

**CAPITULO V. NIVEL ASESOR, EJECUTIVO, PROFESIONAL, TECNICO, ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO.....6**

1. Nivel asesor y ejecutivo.....6

2. Nivel profesional, técnico, administrativo, y operativo.....6

**TITULO IV. GRUPOS DE INTERES.....6**

**TITULO V. ÓRGANOS DE CONTROL .....6**

1. CONTROLES EXTERNOS.....6

1.1 REVISORÍA FISCAL.....7

1.2. SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.....7

1.3. OTRAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES.....7

2.CONTROLES INTERNO.....7

2.1. AUDITORIA INTERNA.....	7
2.2. COMITÉ DE AUDITORÍA.....	7
<b>TITULO VI. COMITÉS INTERNOS.....</b>	<b>7</b>
<b>SECCIÓN III. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PLANEACION FINANCIERA Y CONTRATACIÓN.....</b>	<b>7</b>
1. PROCESO DE PRESUPUESTACIÓN E INVERSIONES.....	7
2. REGLAMENTO DE CONTRATACIÓN.....	8
<b>SECCIÓN IV. AFILIADOS A LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR...8</b>	<b>8</b>
1. GENERALIDADES.....	8-9
2. SUSPENSIÓN Y/O EXPULSIÓN DE EMPRESAS.....	9
<b>SECCION V. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....9</b>	<b>9</b>
1. Régimen de responsabilidad social.....	9- 10
<b>SECCION VI. CONFLICTOS DE INTERES.....10</b>	<b>10</b>
1. DEFINICION.....	10-11
2. PRACTICAS PROHIBIDAS Y RECOMENDACIONES.....	11-12
3. DEBERES DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA FRENTE A CONFLICTOS DE INTERÉS.....	13
4. RESTRICCIONES ADICIONALES PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO, DIRECTIVOS Y TRABAJADORES DE LA CAJA.....	13-14
5. CONFLICTOS DE INTERÉS RESPECTO A LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO.....	14
<b>SECCION VII. GRUPOS DE INTERES.....14</b>	<b>14</b>

1. DEFINICION.....	14
2. COMPROMISOS EXTERNOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR.....	15
3. COMPROMISOS INTERNOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR.....	15
4. COMPROMISO DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR CON LOS PROVEEDORES, SOCIOS Y ALIADOS.....	16
5. COMPROMISO DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR CON LA COMUNIDAD EN GENERAL.....	16-17

## SECCION. ETICA

<b>PRESENTACION.....</b>	<b>17</b>
CAPITULO I. ALCANCE.....	17
CAPITULO II. APLICACIÓN.....	17-18
CAPITULO III. DEFINICION.....	18
CAPITULO IV. PRINCIPIOS ETICOS.....	18
CAPITULO V. POLITICAS DE GESTION ETICA. ....	18
1. RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES DENTRO DE LA CORPORACIÓN... ..	18-19
2. RESPONSABILIDADES COMO PRESTADORES DE SERVICIO.....	19-20
3. RESPONSABILIDADES CON NUESTROS USUARIOS.....	20
4. RESPONSABILIDADES CON NUESTROS PROVEEDORES.....	20-21
5. RESPONSABILIDADES CON OTRAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR.....	21
CAPÍTULO VI. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	21
1. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD.....	21-22
CAPITULO VII. DE LA GESTIÓN ÉTICA.....	22
1. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA.....	22
2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA.....	22

3. DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	22
CAPITULO VIII: ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	23
CAPITULO VIII. ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	23
CAPITULO X. NORMAS DE AUTOREGULACIÓN.....	23
CAPITULO XI. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	24
CAPITULO XII. VALORACIÓN DEL CLIMA ÉTICO DE LA CORPORACIÓN.....	24-25
CAPITULO XIII. VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA VIGENCIA DEL CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO.....	25
1. VIGENCIA.....	25
2. DIVULGACIÓN.....	25
3. REFORMA DEL CODIGO.....	25



## CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ETICA

### PRESENTACION Y OBJETIVO

El objetivo de este Código, como herramienta de autorregulación voluntaria de la Corporación, es generar confianza a todas aquellas personas que tienen relación con la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, en razón que el desarrollo de sus objetivos sociales está regido por los principios de transparencia, claridad y autonomía, lo que garantiza su existencia, manejo integro, ético, coordinado y estructurado hacia los grupos de interés; y a su alta vocación por la responsabilidad social al cumplimiento de sus objetivos sociales con eficiencia y responsabilidad empresarial.

También pretende fijar las políticas, normas, sistemas y principios éticos y mejores prácticas en materia de un buen gobierno.

Este Código será objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y estará permanentemente a disposición de los afiliados, proveedores, autoridades competentes, directivos y trabajadores a través de los medios de difusión con que cuenta la Caja.

### SECCIÓN I: DISPOSICIONES GENERALES

#### 1. DEFINICIÓN.

Se define como el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.

#### 2. AMBITO DE APLICACIÓN.

Este Código aplica a todas las actuaciones del Consejo Directivo, el Director Administrativo, los asesores, Gerentes de División, Jefe de Sección y/o Unidad, demás empleados de Comfiar y en general a todas las personas vinculadas a la Corporación, con el fin de que su actuación se ajuste a los principios éticos, de transparencia y de buen gobierno corporativo.

## TITULO I IDENTIFICACIÓN DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR

### 1. Naturaleza jurídica de la Caja de Compensación.

La Caja de compensación familiar de Arauca-COMFIAR, es una persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro, organizada como corporación en la forma prevista en el código civil, que cumple funciones de seguridad social y se halla sometida al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la ley.

### 2. Objeto social.

El objeto de la Corporación es promover la solidaridad social entre Empleadores y Trabajadores, atendiendo la integración de la familia como núcleo básico de la sociedad. Para el efecto cumplirá funciones de seguridad social, efectuará inversiones, ejecutará obras, suscribirá convenios y prestará servicios sociales, desarrollando proyectos orientados a satisfacer necesidades de sus afiliados.

## TÍTULO II: MARCO DE ACTUACIÓN

### CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO.

#### 1. Misión.

Somos una Corporación araucana comprometida, que presta servicios integrales de calidad para el bienestar social de nuestros afiliados, familias y comunidad en general

#### 2. Visión.

En el año 2018, Comfiar será una corporación líder e innovadora, desarrollando estrategias sostenibles para la prestación de servicios y programas sociales con calidad dirigidos a nuestros afiliados y comunidad en general.

## SECCIÓN II: BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

### TÍTULO PRELIMINAR

#### DISPOSICIONES GENERALES

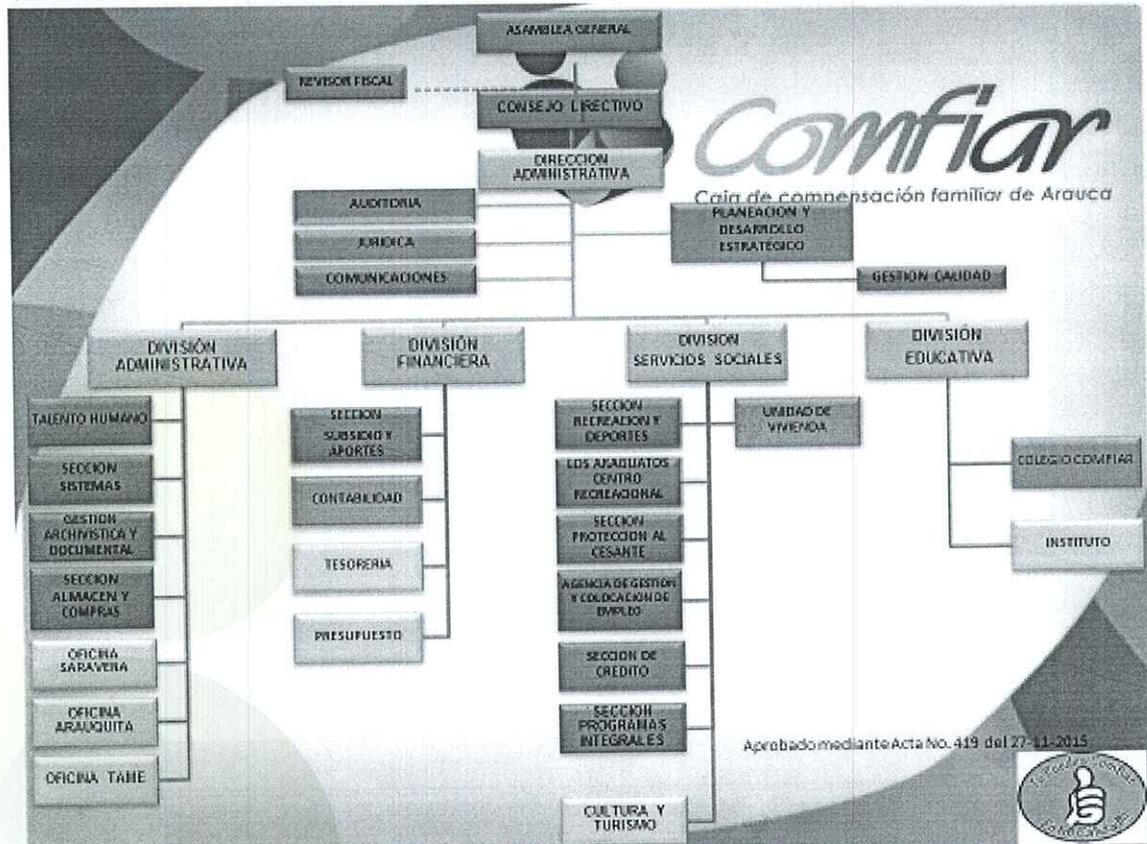
El gobierno corporativo se define como el conjunto de órganos y normas, cuyo compendio constituye el objetivo del presente código de buen gobierno, permitiendo relaciones armónicas, ecuanímes y transparentes entre los diferentes públicos que están interesados en la experiencia y accionar de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, como lo es el Estado, los afiliados, trabajadores, usuarios, proveedores y comunidad en general, mediante un instrumento ágil que permita el cumplimiento del objeto social de la Caja, desarrollado a través de su marco estratégico dentro de la más estricta sujeción a los principios universales y valores institucionales y a la propuesta ética que la caracteriza.

## TÍTULO II: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### CAPITULO

### I

### ORGANIGRAMA



- **ARAUCA** Sede Administrativa Calle 22 N° 16-51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725
- **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 -49 Tel. (7) 883 5852
- **TAME** Calle 16 No. 12 -42 Tel. (7) 888 5618
- **SARAVERA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 -882 2055

### TITULO III. DIRECCION Y ADMINISTRACIÓN

La caja de compensación familiar de Arauca "COMFIAR" estará dirigida por:

1. La Asamblea General de Afiliados.
2. El Consejo Directivo.
3. El Director (a) Administrativo (a).

#### CAPITULO II. MAXIMA AUTORIDAD DE DIRECCIÓN.

1. **De la Asamblea General de Afiliados.** La Asamblea General de Afiliados es la autoridad máxima de la Caja. Está conformada por la reunión de los empleadores afiliados hábiles o de sus representantes debidamente acreditados en la forma y condiciones establecidas en la ley y estatutos.

Sus funciones están reguladas en el artículo 20 de los estatutos de Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR.

#### CAPITULO III. MAXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA.

1. **Del Consejo Directivo.** Está integrado por 10 miembros principales y 10 miembros suplentes, elegidos por un período de cuatro años, así: Cinco (05) principales con sus respectivos suplentes, en representación de los empleadores afiliados a la Caja, elegidos por la Asamblea general de afiliados, por el sistema de cuociente electoral, y cinco (05) miembros principales con sus respectivos suplentes, en representación de los trabajadores, elegidos por el Ministerio de Trabajo, de listas que presentan las centrales obreras con personería jurídica reconocida, y de los listados enviados por la Caja de Compensación familiar de los trabajadores no sindicalizados.

Sus funciones se encuentran reguladas en el artículo 40 de los estatutos de Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, y en su reglamento interno.

Todos los miembros tendrán las mismas obligaciones y derechos, y no podrán pertenecer a más de un consejo directivo de Cajas de Compensación Familiar.

Entre los miembros del consejo directivo, directores administraciones o gerentes y los revisores fiscales de las cajas o asociaciones de cajas no podrán existir vínculos matrimoniales, ni de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, ni de asociación profesional, comunidad de oficina o sociedad comercial, excepción hecha de las sociedades anónimas y de las comanditarias por acciones.

Corresponde al Consejo Directivo y al Director Administrativo, ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, la prevención y manejo de los conflictos de interés dentro de la Caja.

**1.1. Responsabilidades de los miembros del Consejo Directivo.** No obstante que los miembros del Consejo Directivo deben actuar colectivamente, tienen las siguientes responsabilidades individuales:

- Abstenerse de actuar individualmente o de manifestar comentario alguno a los funcionarios de la entidad debiendo para tales efectos actuar solo a través del Consejo Directivo o del Director administrativo.
- Abstenerse de manipular, comunicar o usar la información confidencial de uso interno, a la que tengan acceso, en beneficio propio o ajeno.
- Actualizar a los nuevos miembros del Consejo Directivo sobre las políticas y normas, la situación administrativa y financiera de la Caja y las decisiones adoptadas a la fecha.
- Conducirse con juicio independiente, garantizando el derecho y trato equitativo de los afiliados y clientes, obrando de buena fe, con lealtad y la diligencia del buen hombre de negocios.
- Informarse en forma completa de todo aquello que se derive del cumplimiento de sus funciones como miembros del Consejo Directivo y dedicar tiempo suficiente para el ejercicio de las mismas.

#### **CAPITULO IV. REPRESENTACION LEGAL Y DIRECCION ADMINISTRATIVA.**

**1. Director Administrativo.** Es el Representante Legal de la Caja y a su cargo está la administración directa de la misma. Es designado por el Consejo Directivo. Sus funciones se encuentran reguladas en el capítulo quinto de los estatutos de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR.

- **ARAUCA Sede Administrativa** Calle 22 N° 16-51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725
- **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 - 49 Tel. (7) 883 5852
- **TAME** Calle 16 No. 12 - 42 Tel. (7) 888 5618
- **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2055

## CAPITULO V. NIVEL ASESOR, EJECUTIVO, PROFESIONAL, TECNICO, ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO.

1. **Nivel asesor y ejecutivo.** El nivel asesor agrupa los trabajadores cuyas funciones consisten en asistir, aconsejar y asesorar directamente al nivel directivo, y el nivel ejecutivo, comprende los cargos cuyas funciones consisten en la dirección, coordinación, supervisión y control de las divisiones, unidades o áreas internas encargadas de ejecutar y desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos de la Caja.
2. **Nivel profesional, técnico, administrativo, y operativo.** Agrupa aquellos cargos que se encuentran bajo la coordinación de las diferentes Unidades, Divisiones o Secciones de la Caja.

## TITULO IV. GRUPOS DE INTERES

1. **Grupos de interés.** Abarca aquellas personas o grupo de personas que están vinculadas, interactúan o influyen de alguna manera en las operaciones de la Caja. Ellos son:
  1. Empresas afiliadas.
  2. Trabajadores beneficiarios.
  3. Clientes.
  4. Empleados.
  5. Proveedores.

Igualmente hacen parte, los órganos de vigilancia y control del Estado, y la comunidad en general.

## TITULO V. ÓRGANOS DE CONTROL

### 1. CONTROLES EXTERNOS.

Es el ejercido por la revisoría fiscal, por la Superintendencia del Subsidio familiar y demás entidades gubernamentales que ejercen funciones de vigilancia y control sobre las actividades de las Cajas de Compensación Familiar.

**1.1. REVISORÍA FISCAL.** La Corporación tiene un revisor fiscal principal con su respectivo suplente, elegidos por la Asamblea general, en sesión ordinaria, para un periodo de cuatro (04) años, de acuerdo el reconocimiento realizado por la Superintendencia del Subsidio familiar, y a lo establecido en los Estatutos.

Su elección y funciones se encuentran regulados en el capítulo sexto de los Estatutos de la Corporación.

**1.2. SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.** La Superintendencia del Subsidio Familiar es una entidad estatal del orden nacional, adscrita al Ministerio de Trabajo o quien haga sus veces, que tiene la calidad de autoridad de inspección, vigilancia y control de las actividades de las Cajas de Compensación Familiar.

**1.3. DEMAS DE ENTIDADES GUBERNAMENTALES.** La Corporación, igualmente estará sujeta al control y vigilancia de las entidades que por Ley tengan estas atribuciones respecto de las Cajas de Compensación Familiar, tal como la Contraloría General de La Republica, y demás Superintendencias según la actividad que desarrolle la Caja.

## 2. CONTROLES INTERNOS.

**2.1. AUDITORIA INTERNA.** La Corporación cuenta con un auditor interno permanente dentro de su planta de personal, encargada de evaluar el sistema de control interno, la gestión de riesgo y la gobernabilidad corporativa, contribuyendo a mejorar su eficiencia.

**2.2. COMITÉ DE AUDITORIA.** El Comité de Auditoría es el encargado de la evaluación del Sistema de Control Interno y la administración del riesgo de la Corporación, sus funciones son de asesoría y apoyo particularmente, de acuerdo al reglamento del Comité de Auditoría.

Está integrado por tres (3) miembros del Consejo Directivo quienes actúan en forma independiente, elegidos en su cargo por un período igual al de los miembros del Consejo Directivo, a menos que sean relevados de sus cargos por el Consejo, pero en todo caso continuarán en su puesto hasta que las personas designadas para sustituirlos tomen posesión de los mismos.

## SECCION IV. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PLANEACION FINANCIERA Y CONTRATACIÓN.

**1. PROCESO DE PRESUPUESTACION E INVERSIONES.** Anualmente, la Caja de Compensación Familiar de Arauca, elabora un presupuesto de ingresos, costos, gastos e inversiones, que se constituyen la guía de acción para el cumplimiento de sus metas, el cual es aprobado por el Consejo Directivo.

- **ARAUCA Sede Administrativa** Calle 22 N° 16 - 51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725
- **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 - 49 Tel. (7) 883 5852
- **TAME** Calle 16 No. 12 - 42 Tel. (7) 888 5618
- **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2055

2. **REGLAMENTO DE CONTRATACIÓN.** La Caja de Compensación Familiar de Arauca, para la adquisición de bienes, servicios u obras, se rige por reglamento interno de contratación aprobado por el Consejo Directivo, cuyo documento contiene todas las políticas y procedimientos para la selección de contratistas, y la celebración y ejecución de los diferentes contratos.

## SECCION V. AFILIADOS A LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR

### 1. Generalidades.

En la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, la prioridad es brindar el mejor servicio a todos sus afiliados.

Se dará atención especial y preferente, a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y debilidad manifiesta.

Se entiende por personas en situación de discapacidad: "Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". Artículo 2, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.

Se entiende por niños, niñas y adolescentes: Se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Artículo 3, Ley 1098 de 2006.

Se entiende por mujeres gestantes: Mujeres en estado de embarazo.

Se entiende por adulto mayor: Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen. Artículo 7 Ley 1276 de 2009.

La atención a los usuarios será de igual forma un modelo integral de atención al cliente que opera de manera oportuna y sistemática, interrelacionando diferentes áreas para satisfacer a nuestros usuarios.

Es política de la Caja de Compensación Familiar de Arauca, atender oportunamente cualquier requerimiento de nuestros usuarios y usar todas las herramientas tecnológicas disponibles que son el soporte para la información que el usuario necesite.

La Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, cuenta con procedimientos para la afiliación y desafiliación voluntaria de empleadores y trabajadores.

2. **SUSPENSIÓN Y/O EXPULSIÓN DE EMPRESAS AFILIADAS.** La Caja cuenta con un reglamento debidamente aprobado por el Consejo directivo, que contiene las disposiciones aplicables para la suspensión y expulsión de empresas afiliadas, que por acción u omisión, incurran en algunas de las causales previstas, en la ley, decreto o reglamento.

## SECCION V. RESPONSABILIDAD SOCIAL

### 1. Régimen de responsabilidad social.

La Caja de Compensación Familiar de Arauca, en cumplimiento de sus funciones de responsabilidad social, cumple unas políticas serias frente al Estado y la comunidad, que le permiten responder aún más a las exigencias de la ley, los estatutos y a la sociedad en general.

### COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

La Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR está en contra de toda práctica corrupta y soborno, por lo cual adoptará, entre otras, las siguientes medidas para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos en su interior:

- Contemplará principios éticos que sean preferiblemente el resultado de una construcción colectiva al interior de la Caja.
- Realizará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades.
- Garantizará que todos sus procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.

• **ARAUCA** Sede Administrativa Calle 22 N° 16-51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25-31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725  
• **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5-49 Tel. (7) 883 5852  
• **TAME** Calle 16 No. 12-42 Tel. (7) 888 5618  
• **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2055

- Denunciará toda conducta irregular.
- Capacitará a personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad.

## ANTIPIRATERÍA

La Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor.

En ella la Caja se compromete a excluir de la misma el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y vídeo que no esté debidamente licenciado o materiales de trabajo que no estén debidamente registrados en los organismos de control respectivos.

## FRENTE A LAS DEMÁS CAJAS.

La Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, actúa de buena fe y en cooperación frente a las demás Cajas de Compensación Familiar, evitando cualquier tipo de conducta que pueda implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia.

## FRENTE A LA COMUNIDAD.

La Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, es consciente de su responsabilidad frente a la Comunidad, por ello propenderá por su bienestar social, desarrollando y promoviendo programas y obras para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

## RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE.

La Caja, manifiesta su compromiso para respetar los procesos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general.

## SECCION VI. CONFLICTOS DE INTERÉS

### 1. Definición.

Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en la posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

- **ARAUCA** Sede Administrativa Calle 22 N° 16-51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725
- **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 -49 Tel. (7) 883 5852
- **TAME** Calle 16 No. 12 - 42 Tel. (7) 888 5618
- **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2055

Se entiende por conflicto de intereses, las situaciones en virtud de las cuales un miembro del Consejo, Director General y demás trabajadores de Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR que deba tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el beneficio de la respectiva entidad y su interés propio, de su familia o de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos dos últimos se beneficiará patrimonialmente o extra patrimonialmente, para sí o para el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario u obteniendo así un provecho de cualquier tipo que de otra forma no recibiría.

Los miembros del Consejo Directivo, el Director General y los demás trabajadores de Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR en el ejercicio de sus cargos, se abstendrán de realizar actividades o conductas que violen el régimen de transparencia señalado en el artículo 21 de la Ley 789 del 2002, y al manejo de conflicto de interés, de que trata el artículo 23 de la misma norma.

2. **PRÁCTICAS PROHIBIDAS Y RECOMENDACIONES.** En procura de un correcto manejo de los recursos del sistema, se exige a los trabajadores evitar las actividades personales e intereses comerciales y financieros que pudieran entrar en conflicto con la misma.

Esta prohibido a los miembros del Consejo Directivo, Director General, directivos, trabajadores, Revisor Fiscal y trabajadores en general, incurrir en cualquiera de las siguientes prácticas:

1. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie en razón del trabajo o servicio prestado.
2. Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
3. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Caja.

Es deber del representante legal de la Caja, informar al Consejo Directivo, aquellos casos en los cuales él o un directivo -miembro del Consejo, socio o asociados- o Revisor Fiscal, tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil, con las personas que se relacionan a continuación:

- **ARAUCA Sede Administrativa** Calle 22 N° 16-51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725
- **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 -49 Tel. (7) 883 5852
- **TAME** Calle 16 No. 12 -42 Tel. (7) 888 5618
- **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2055

- Los socios o asociados de personas jurídicas que hagan parte de la red de servicios contratados directa o indirectamente por la Caja o de las entidades vinculadas por razón de inversiones de capital.
- Los contratistas, personas naturales y los socios o asociados de personas jurídicas con quienes la Caja o sus entidades vinculadas celebren cualquier tipo de contrato o convenio dentro del marco de la operación del régimen.
- Los socios o asociados de personas jurídicas receptoras de recursos de capital de la Caja o entidades vinculadas, conforme su objeto social lo permita.

En estos casos el representante legal o la persona que tenga uno de los vínculos anteriores deberán abstenerse de participar en los procesos de selección, contratación y la Caja solo podrá celebrar contratos siempre y cuando éstos proponentes se encuentren en condiciones de igualdad con las demás ofertas o ser la mejor opción del mercado.

Sin perjuicio de las sanciones legales, será causal de remoción del Consejo Directivo u órgano administrativo, terminación del contrato de trabajo o desafiliación, la violación de la presente disposición.

Es deber del representante legal de la Caja, informar a los trabajadores de la entidad sobre el contenido del presente título y adoptar las medidas correspondientes tendientes a garantizar la periodicidad de esta información.

Los aspectos normativos sobre los conflictos de interés, deben insertarse como cláusulas contractuales en los contratos que celebre la Caja, para garantizar por parte de terceros el suministro de la información.

Los aspectos de Ley sobre los conflictos de interés, deben insertarse como cláusula en los diferentes contratos que celebre la entidad o entidades vinculadas, para garantizar por parte de terceros el suministro de la información.

La Caja debe establecer mecanismos caracterizados por una total transparencia en cuanto a los procedimientos a que deben acudir los proveedores para ser incluidos en el registro correspondiente.

Existirá conflicto de interés cuando no sea posible la satisfacción simultánea de dos intereses a saber: el radicado en el interés de la Caja y el radicado en cabeza del Consejo Directivo, Director General, subdirectivas y trabajadores de la Caja, miembros de comités del Consejo Directivo; bien porque el interés en conflicto sea

directo, por interpuesta persona o de un tercero directa o indirectamente relacionado con ellos.

### 3. DEBERES DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA FRENTE A CONFLICTOS DE INTERÉS.

Sin perjuicio que puedan establecerse otros, son deberes a cargo de todos los trabajadores de Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, y en especial de sus directivos, los siguientes:

- Informar por escrito al Director administrativo de la Caja, cualquier posible conflicto de interés que tenga, o pudiera llegar a tener, las situaciones de competencia desleal con la Caja en que pueda estar incurso directa o indirectamente, o de cualquier otro hecho en que pueda estar involucrado y que ponga en peligro o genere perjuicio para la Caja.
- Cuando se trate del Director administrativo, éste deberá informar al Consejo Directivo o al Presidente del mismo.
- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Caja
- Guardar y proteger la reserva industrial, comercial, financiera, tecnológica y la información de la Caja.
- Contribuir a que se le dé a todos los afiliados un trato igual y equitativo, y a que se les garanticen sus derechos.
- Los miembros del Consejo Directivo, Director General, directivos y trabajadores, miembros de Comités del Consejo Directivo y afiliados de la Caja, deben revelar oportunamente los eventos en que se encuentren o pudieren llegar a estar incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre conflictos de interés.

### 4. RESTRICCIONES ADICIONALES PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO, DIRECTIVOS Y TRABAJADORES DE LA CAJA.

- Abstenerse de utilizar indebidamente la información privilegiada y confidencial de la Caja.
- Abstenerse de participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Caja o en actos respecto de los cuales existan conflictos de interés.
- Abstenerse de realizar actividades que atenten contra los intereses de la Caja.
- Abstenerse de gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a la Ley, los estatutos, el Código de Ética y Buen Gobierno o las buenas costumbres, se consideren lesivas frente a los intereses de la Caja.

• **ARAUCA** Sede Administrativa Calle 22 N° 16 - 51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725  
• **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 - 49 Tel. (7) 883 5852  
• **TAME** Calle 16 No. 12 - 42 Tel. (7) 888 5618  
• **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2059

- Abstenerse de utilizar su posición en la Caja o su nombre para obtener para sí, o para un tercero, tratamientos especiales en negocios particulares, con cualquier persona natural o jurídica que tenga alguna relación con la Caja.
- Abstenerse de utilizar los activos, bienes y servicios, y en general los recursos de la Caja, para actividades distintas de las relacionadas con ella; por lo tanto, no podrán encausarlos en provecho personal o de terceros.
- Abstenerse de gestionar o celebrar negocios con la Caja, para sí o para las personas relacionadas en la Ley y este Código de Ética y de Buen Gobierno, así como negociaciones que sean de interés para dichas personas.
- Abstenerse de participar en procesos de selección, contratación y auditoría cuando estén incurso en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.

## 5. CONFLICTOS DE INTERÉS RESPECTO A LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO.

Si se presenta un evento de conflictos de interés respecto de un miembro del Consejo Directivo, éste tiene la obligación de dar conocimiento del hecho inmediatamente al Consejo Directivo o al Director administrativo.

Será competencia del Consejo Directivo decidir sobre la manera de resolver el conflicto en cuestión.

El miembro del Consejo Directivo que se encuentre en la situación del conflicto de interés, deberá abstenerse de participar en el estudio, deliberación y decisión que sobre el asunto, trate y defina el Consejo Directivo.

## SECCION VII. GRUPOS DE INTERÉS

### 1. DEFINICIÓN.

Son aquellas personas, grupos o entidades sobre las cuales tiene influencia o puede tener la Caja en su actividad.

Se consideran grupos de interés los usuarios de los servicios que presta la Caja, las personas a cargo de los afiliados, afiliados facultativos, desempleados afiliados, comités de usuarios, proveedores, organismos de control, competidores y comunidad.

### 2. Compromisos externos de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR.

- **ARAUCA Sede Administrativa** Calle 22 N° 16-51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725
- **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 -49 Tel. (7) 883 5852
- **TAME** Calle 16 No. 12-42 Tel. (7) 888 5618
- **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2058

Brindar productos y servicios con altos estándares de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, a orientarlos permanentemente en el propósito de aprovechar de la mejor manera los productos y servicios, además de mantener canales de comunicación eficaces, siguiendo estos parámetros:

- Gestionar eficiente y transparentemente los recursos derivados de los aportes parafiscales a través de planes y programas en beneficio de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
- Cumplir con la promesa básica de valor a nuestros clientes.
- Trato digno, cálido y respetuoso.
- Hacer uso responsable de la información contenida en la base de datos, guardando confidencialidad.
- Escuchar la voz del cliente, de tal manera que nos permita identificar las oportunidades de mejora.
- Brindar programas y servicios orientados a mejorar la calidad de vida de nuestra población afiliada.
- Garantizar que todas las operaciones sean realizadas con honestidad en cumplimiento de los principios contables generales, como también registradas con integridad y precisión en los libros y registros de la empresa y cuentas con revisión y vigilancia por parte de entes gubernamentales.

### 3. Compromisos internos de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR.

- Promover entre nuestros trabajadores, el bienestar y las oportunidades de crecimiento personal y laboral, manteniendo un buen clima laboral y desarrollando equipos de alto desempeño.
- Promover al interior una cultura organizacional enmarcada en principios y valores éticos y morales donde prime la institucionalidad y su normal funcionamiento.
- Socializar entre los trabajadores los objetivos estratégicos permitiendo el entendimiento y garantizando la alineación de los diferentes niveles a través del trabajo en equipo
- Respetar y garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos.
- Establecer políticas y herramientas que permitan evaluar el desempeño del personal, con el fin de generar planes de desarrollo que mejoren las competencias laborales de los trabajadores, incrementando su desarrollo profesional.
- Establecer esquemas de remuneración acordes con el mercado.
- Establecer mecanismos y políticas de medición que garanticen el bienestar laboral y el trabajo en condiciones seguras.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y su familia a través de planes y programas que satisfagan las necesidades básicas.

- Incluir cláusulas de confidencialidad de la información.

#### 4. Compromiso de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR con los proveedores, socios y aliados.

- Construir relaciones equitativas fundamentadas en principios éticos, valores corporativos y atributos de calidad y una permanente comunicación sobre las necesidades y expectativas de la Caja donde los principios generales son calidad, transparencia y cumplimiento.
- Establecer políticas de selección, evaluación y retroalimentación a los proveedores.
- Establecer políticas de comunicación que garanticen el acceso equitativo de socios, proveedores y aliados.
- Cancelar oportunamente las obligaciones adquiridas, para que estos a su vez desarrollen eficientemente su labor en el mercado y responder a su vez con sus responsabilidades laborales y sociales.
- Cumplir frente a ellos los compromisos de compra en condiciones estables del mercado.
- Establecer mecanismos para la prevención del uso de sobornos, prácticas desleales tales como la difamación, la manipulación de los precios y la celebración de actos ilícitos.
- Confidencialidad de la información.
- Establecer alianzas estratégicas con el fin de diversificar el portafolio que beneficien a la población afiliada y generen una relación costo-beneficio al negocio.
- Establecer relaciones de largo plazo que generen mutuo beneficio con nuestros socios, proveedores y aliados.
- Trato respetuoso, honesto y amable.

#### 5. Compromiso de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR con la comunidad en general.

- Participar en el diseño y la ejecución de programas que beneficien a la comunidad y que estén relacionados con nuestra visión, todo ello enmarcado en una política de sostenibilidad.
- Generar un desarrollo sostenible preservando el medio ambiente a fin de minimizar el impacto directo de sus actividades dando cumplimiento a las normas y regulaciones vigentes estableciendo mecanismos que contribuyan a la conservación del planeta.

- Desarrollar proyectos para la comunidad de manera articulada con los entes gubernamentales y de participación comunitaria.
- Contratar y prestar servicios de manera ética, responsable y transparente.
- Brindar oportunidades de desarrollo laboral.
- Propiciar espacios para la participación de la comunidad en pro del diseño para proyectos de impacto social.
- Mantener relaciones de mutuo beneficio con las autoridades civiles, religiosas y militares.
- Participar activamente en la formulación de propuestas reglamentarias que impacten en nuestra área de influencia a través de las diferentes agremiaciones.

## SECCION VII. ETICA

### PRESENTACION.

El Código de Ética define cómo es un compendio normativo de la conducta que orienta a todos los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, en el desarrollo de su trabajo y de las interrelaciones que ésta debe tener con los diferentes actores del sistema (empresas, trabajadores, familias, comunidad en general y entes de control); todo ello encaminado a cumplir con la Misión y Visión fijados por el corporativo.

El Código de Ética será objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar y de la Superintendencia Nacional de Salud, según sea el caso, y estará permanentemente a disposición de los afiliados, proveedores, autoridades competentes y colaboradores por los medios de difusión con que cuenta la Corporación.

### CAPÍTULO I. ALCANCE

Toda la información que de manera (directa o indirecta) se propone y compone el Código de Ética de Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR -como son los principios y valores- son aplicables para toda la organización y de cumplimiento para todos los niveles jerárquicos independientemente de los servicios, labores o funciones que se desarrollen, en la Caja de Compensación Familiar.

### CAPÍTULO II. APLICACIÓN

La aplicación de este Código de Ética es responsabilidad de todos los colaboradores y especialmente del Consejo Directivo, de la Dirección administrativa, subdirectores y jefes

- **ARAUCA** Sede Administrativa Calle 22 N° 16 - 51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725
- **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 - 49 Tel. (7) 883 5852
- **TAME** Calle 16 No. 12 - 42 Tel. (7) 888 5618
- **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2055

de dependencias, quienes deberán velar por su correcta aplicación. Por lo tanto, cualquier trabajador que tenga información o conocimiento sobre violación alguna al presente Código de Ética, tendrá la facultad, derecho y obligación moral de emprender acciones conforme se indica en el presente Código.

### CAPÍTULO III. DEFINICIÓN

También denominado Código de Conducta. Es el documento que resume las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la organización. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo colaborador de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR debe observar en el ejercicio de sus funciones.

### CAPÍTULO IV. PRINCIPIOS ÉTICOS

- En nuestros trabajadores prevalece el respeto a los Derechos Humanos y a la integridad personal.
- Nuestra responsabilidad es servir y garantizar el trato digno a todas las personas, priorizando aquellos que se encuentran en grupos vulnerables y en situación de discapacidad.
- Somos un equipo comprometido, responsable y capacitado con la prestación de nuestros servicios a la sociedad, generando credibilidad y confianza.
- En nuestra Corporación, contamos con igualdad de oportunidades de crecimiento personal y profesional.
- Preservamos los recursos naturales y el cuidado del planeta.
- Somos transparentes y generamos credibilidad y confianza en todos nuestros actos.

### CAPÍTULO V. POLÍTICAS DE GESTIÓN ÉTICA.

#### 1. RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES DENTRO DE LA CORPORACIÓN.

- Los trabajadores de Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR tienen como responsabilidad, prestar un servicio eficiente, oportuno y objetivo a todos nuestros usuarios generándoles confianza en nuestros procedimientos y profesionales.
- Utilizar todas las herramientas disponibles para brindar a nuestros usuarios una buena experiencia en la utilización de nuestros servicios involucrando conocimiento, habilidad, profesionalismo y buen juicio en el desarrollo de todas las actividades.
- Mantener una conducta integral y una moral intachable.

• **ARAUCA Sede Administrativa** Calle 22 N° 16-51 PBX. (7) 885 3359  
**División Servicios Sociales** Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725  
 • **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 - 49 Tel. (7) 883 5852  
 • **TAME** Calle 16 No. 12 - 42 Tel. (7) 888 5618  
 • **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2056

• Ejecutar su labor con rectitud, dedicación, compromiso, responsabilidad y seriedad.

- Mantener confidencialidad en el manejo de la información: ser leales con la empresa; por ningún motivo podrán suministrar informaciones confidenciales concernientes a los negocios u otra área de la organización.
- Contribuir a un buen ambiente laboral de su área.
- Mantener el respeto por las personas, la justicia y la equidad.
- Practicar la cortesía como una forma de acercamiento a nuestros clientes (internos y externos); todos los trabajadores, en cualquier relación o contacto personal, deben actuar por principio con atención, afabilidad, cariño, cordialidad, gentileza, delicadeza, deferencia y afecto con todas las personas.
- Mantener un desempeño eficiente y eficaz, cumpliendo con las directrices organizacionales, objetivos del cargo y el servicio al cliente.
- Hacer uso racional de los recursos, en cuanto al tiempo, dedicación, entrega y gastos.
- Aportar a su trabajo todo el conocimiento y el profesionalismo, para apoyar a la organización en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.
- Velar por el respeto y buen nombre de la empresa (reputación), dentro y fuera de ella.
- Proteger los bienes de la institución con honradez y utilizarlos únicamente para los fines para los que han sido asignados.
- Evitar la realización de negocios con personas que tengan algún grado de consanguinidad (tercer grado) y/o afinidad (primer grado).
- No participar directa o indirecta en negocios que tengan el mismo o similar objeto social del que esté administrando.
- Procurar a diario una presentación personal impecable.
- Mantener organizado y actualizado el puesto de trabajo, bajo el Modelo de Oficina.

## 2. RESPONSABILIDADES COMO PRESTADORES DE SERVICIO.

- Actuamos con prioridad frente a los niños, ancianos, discapacitados y la población vulnerable entendida como el grupo de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental.
- Nos dedicamos a la consolidación de una administración efectiva, transparente y democrática con fundamento en el principio de satisfacción al cliente.
- Prestamos el servicio de nuestra competencia con el mayor esmero y supeditamos los intereses particulares al interés general
- Asumimos con honradez y humildad nuestro compromiso con la sociedad, identificándonos con el propósito central y objetivo retador y con los objetivos de

- **ARAUCA** Sede Administrativa Calle 22 N° 16 - 51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725
- **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 - 49 Tel. (7) 883 5852
- **TAME** Calle 16 No. 12 - 42 Tel. (7) 888 5618
- **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2055

nuestros cargos a través de los cuales se hace más concreto nuestro servicio a la comunidad

- Desarrollamos las actitudes y funciones exigidas por nuestro cargo y las actitudes de responsabilidad y respeto por las personas, con miras al mejoramiento organizacional
- Adoptamos una clara voluntad de comprensión, respeto y defensa del medio ambiente en la prestación de nuestros servicios.
- Asumimos una actitud pedagógica hacia el ciudadano en lo que respecta a los derechos y deberes de éste frente a la sociedad y al servicio.

### 3. RESPONSABILIDADES CON NUESTROS USUARIOS.

- Dirigimos todas nuestras decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses del usuario, realizando una atención prioritaria a niños, ancianos, discapacitados y la población vulnerable.
- Damos al usuario una información clara, oportuna y veraz.
- Explicamos a los usuarios, en forma sencilla, sus deberes y derechos. • Nos ubicamos en el lugar del usuario, y lo atendemos como nosotros quisiéramos ser atendidos.
- Mantenemos una escucha activa al usuario con una actitud siempre positiva.
- Afrontamos las ofensas de los usuarios sin responder de igual manera, aplicando la herramienta de Ceda El Paso.
- Mantenemos un comportamiento con sentido humano frente al estado de ánimo del usuario.
- Somos solidarios con la comunidad ante eventos catastróficos o que atentan contra la integridad.
- Somos prudentes con toda la información de la Caja, en especial la de salud y la privacidad del usuario.

### 4. RESPONSABILIDADES CON NUESTROS PROVEEDORES.

- No aceptamos ningún tipo de soborno, por lo tanto, rechazamos el aceptar y ofrecer dádivas, obsequios o recompensas en dinero o en especie. Esta conducta es inaceptable y constituye una violación a las obligaciones éticas de los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR.
- Establecemos una relación clara entre la empresa y el proveedor basada en la calidad, competencia y seriedad. Por lo tanto, no se condicionará la comercialización de productos a que el empleador deba afiliarse o mantenerse afiliado a la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR.

• Evaluamos y exigimos a nuestros proveedores productos de calidad, así como la entrega oportuna de los suministros e insumos que nos garanticen la prestación de nuestros servicios oportunamente a nuestros clientes.

- Establecemos una competencia leal atribuyéndole a los productos y servicios ofertados características, cualidades, resultados y certificaciones que realmente tengan y puedan ser comprobadas cuando se requieren.
- Seleccionamos proveedores de bienes y servicios cuya práctica empresarial respete la dignidad humana, el medio ambiente y la salud. El trato a todos los clientes debe estar enmarcado en el respeto y la cordialidad, por lo tanto debe ofrecer una atención prioritaria frente a los niños, ancianos, discapacitados, mujeres gestantes, y la población vulnerable.
- Todo el personal autorizado para elaborar contratos a nombre de la Caja debe cumplir con los códigos de ética, buen gobierno y las políticas definidas por la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR para el proceso de contratación.
- Todo proveedor de Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, debe someterse a una evaluación e inscripción, para asegurar que sus productos y/o servicios cumplan con los requisitos de calidad del servicio y de los usuarios y clientes.
- Retroalimentamos periódicamente a los proveedores sobre sus resultados en la evaluación de proveedores del Sistema de Gestión de Calidad, de forma oportuna y constructiva y en caso de requerirlo construir en conjunto el plan de acción para la mejora.

## 5. RESPONSABILIDADES CON OTRAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR.

La Corporación actúa de buena fe y en cooperación frente a las demás Cajas de Compensación Familiar, evitando cualquier tipo de conducta que pueda implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia.

## CAPÍTULO VI. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

### 1. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La Corporación frente a la comunidad en general, actúa teniendo como norma fundamental, su participación activa en los asuntos gremiales, sectoriales, regionales y en programas, obras y actividades de beneficio común. Así contribuye al mejoramiento de la calidad de vida, utilizando tecnologías que representen un menor riesgo para el ambiente.

- **ARAUCA Sede Administrativa** Calle 22 N° 16-51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725
- **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 -49 Tel. (7) 883 5852
- **TAME** Calle 16 No. 12 -42 Tel. (7) 888 5618
- **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2055

Para la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, es fundamental la prestación de los servicios y distribución de beneficios, de acuerdo con las necesidades y requerimientos de los afiliados, otorgando un trato justo y equitativo; respetando sus legítimos derechos y entregando la información de forma veraz, transparente y completa.

Participa en el diseño y la ejecución de programas que incidan en el cumplimiento de nuestra Misión y Visión, todo ello enmarcado en una política de transformación social sostenible.

## CAPITULO VII. DE LA GESTIÓN ÉTICA.

### 1. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA.

La Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR contará con un Comité de Ética el cual estará conformado por el Jefe de talento humano, Gerente de División de Servicios Sociales, Gerente de División Educativa, auditoría, y un delegado de la dirección administrativa. El período de vigencia de los miembros del Comité corresponde al tiempo de ocupación de los cargos mencionados. El comité se reunirá ordinariamente cada seis (6) meses y extraordinariamente cada vez que sean citados por el jefe de talento humano.

### 2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA

- Elaborar de forma participativa y deliberativa el Código de Ética.
- Asegurar un mecanismo adecuado para la difusión del Código de Ética y Buen Gobierno para todos los colaboradores y grupos de interés de la Corporación.
- Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas generales y de dirección de la Corporación.
- Realizar un seguimiento a las políticas de eficiencia, integridad y transparencia que se determinan en el presente Código.
- Realizar un seguimiento a las políticas de contratación de la Corporación en aras del cumplimiento del principio transparencia de dichos procesos.
- Presentar e informar anualmente al Consejo Directivo de la gestión del Código de Ética y Buen Gobierno en la Corporación.

• **ARAUCA Sede Administrativa** Calle 22 N° 16 - 51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725  
• **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 - 49 Tel. (7) 883 5852  
• **TAME** Calle 16 No. 12 - 42 Tel. (7) 888 5618  
• **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2955

### 3. DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética será objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar y de la Superintendencia Nacional de Salud, según sea el caso, y estará permanentemente a disposición de los afiliados, proveedores, autoridades competentes, directivos y trabajadores, por cualquiera de los medios de difusión con que cuenta la Corporación.

Para los nuevos colaboradores se realizará una charla introductoria al Código de Ética y Buen Gobierno durante el proceso de inducción y, de ser posible, se realizará la entrega de una copia de éste.

Para los colaboradores activos a la fecha de publicación de esta nueva versión se realizarán actividades de socialización donde se informará sobre las modificaciones realizadas y solicitará su lectura y acatamiento.

El Código de Ética tendrá los siguientes medios de difusión:

- Se publicará en el portal corporativo e Intranet de la Corporación
- Se tendrá disponible una copia en la Oficina de Talento Humano de la Caja.

### CAPITULO VIII. ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

La administración de este documento estará a cargo del jefe talento humano.

### CAPITULO IX. ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

La revisión y actualización del Código de Ética se realizará en lo posible con una periodicidad de cada dos (2) años, pero podrá ser antes de este tiempo si algún requerimiento legal o corporativo lo requiere.

### CAPITULO X. NORMAS DE AUTOREGULACIÓN

El actuar de cada uno de los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, se ciñe al cumplimiento de los Estatutos aprobados por la Asamblea General de Afiliados y por la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como al Reglamento Interno de Trabajo y las distintas directrices y reglamentaciones impartidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

- **ARAUCA** Sede Administrativa Calle 22 N° 16-51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725
- **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 - 49 Tel. (7) 883 5852
- **TAME** Calle 16 No. 12 - 42 Tel. (7) 888 5618
- **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2055

## CAPITULO XI. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La solución de conflictos que se presenten en relación con el incumplimiento de las políticas establecidas en el Código de Ética, es responsabilidad de todos y cada uno los miembros del Comité de Ética; este Comité evaluará inicialmente el carácter del conflicto, garantizando al trabajador la posibilidad de presentar descargos para adoptar o no las medidas o sanciones establecidas en el contrato de trabajo y/o Reglamento Interno de Trabajo.

## CAPITULO XII. VALORACIÓN DEL CLIMA ÉTICO DE LA CORPORACIÓN

En la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR concebimos la valoración del comportamiento ético como aquella percepción positiva que tienen de nosotros los colaboradores, clientes, proveedores, comunidades y demás grupos de interés de la compañía y que es el reconocimiento a esa forma ética y transparente que nos es inherente en cada una de nuestras actuaciones.

La Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR cuenta para valorar el comportamiento ético aspectos como:

- Valores y principios organizacionales los cuales son reconocidos a través de la capacidad que tienen los colaboradores de identificar la existencia de un Código de Ética propio de la empresa, una política rectora de comportamiento laboral y asociado a las relaciones que establecemos con integrantes de nuestros grupos de interés, normas y reglamentos que sancionen comportamientos indebidos y que atenten contra la dignidad de las personas.
- Transparencia y oportunidad de las comunicaciones internas y externas, donde se busca transmitir claramente que hace la empresa en términos de manejo administrativo y financiero, sus estrategias de mercado, sus relaciones con los clientes y usuarios, su cumplimiento normativo y su proyección social, entre otros aspectos.
- Relaciones con nuestros grupos de interés, con las que se busca medir cómo perciben nuestra política corporativa de relación con clientes, proveedores, comunidades, colaboradores y demás grupos relevantes para nuestra operación. Evaluando con ellos la calidad de los servicios, productos y programas relacionados con el respeto por los Derechos Humanos; procesos de inclusión de personas en condiciones diferentes y con especificidades de tipo étnico, social, cultural y económico, principalmente; reconocimiento de la diferencia; las condiciones de

• **ARAUCA** Sede Administrativa Calle 22 N° 16-51 PBX. (7) 885 3359  
División Servicios Sociales Calle 14 No. 25 - 31 Tel. (7) 885 7363 / 885 3725  
• **ARAUQUITA** Calle 2 N° 5 - 49 Tel. (7) 883 5852  
• **TAME** Calle 16 No. 12 - 42 Tel. (7) 888 5618  
• **SARAVENA** Calle 28 Carrera 18 Esquina Tel. (7) 889 1758 - 882 2055

trabajo digno para la gente; y las relaciones interinstitucionales respetuosas y colaborativas.

- La Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR está comprometida con los 10 principios del Pacto Global y continuamente incorpora prácticas que permiten su difusión, promoción y ejercicio continuo en todas las actuaciones de la organización.

### CAPÍTULO XIII. VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA VIGENCIA DEL CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO.

#### 1. VIGENCIA.

El Código de Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo Directivo.

#### 2. DIVULGACIÓN.

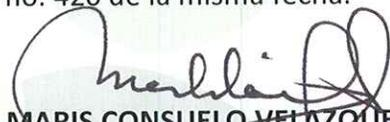
Este Código de Buen Gobierno, en cumplimiento de lo expuesto en la ley 789 de 2002, se divulgará a los miembros de la organización y a los grupos de interés.

#### 3. REFORMA DEL CÓDIGO.

El presente Código podrá ser reformado por decisión del Consejo Directivo o en caso de algún requerimiento normativo.

Todos los aspectos no regulados en el presente Código, se regirán por lo contenido en los estatutos de la Corporación y por las normas legales vigentes sobre la materia.

Aprobado en reunión del consejo directivo de fecha 21 de diciembre de 2015, según acta no. 420 de la misma fecha.



**MARIS CONSUELO VELÁZQUEZ**  
Presidente

Revisó: Jean Pierre Sandoval Pinzón  
Asesor Jurídico



**EHIANA GALEANO REYES**  
Secretaria